

PLANO DE COMUNICAÇÃO



Cooperaliança

Cooperar é a nossa força.

Sumário

1 OBJETIVO	3
2 BASE REGULATÓRIA	3
3 APLICABILIDADE.....	3
4 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE COMUNICAÇÃO	4
5 COMUNICAÇÃO COM ÓRGÃOS PÚBLICOS	6
6 FLUXO DE COMUNICAÇÃO OPERACIONAL	6
7 COMUNICAÇÃO COM A POPULAÇÃO	7
8 COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES OPERACIONAIS EM EVENTOS CLIMÁTICOS SEVEROS CONSIDERADA CRÍTICA/CRISE	8
9 HISTÓRICO DE REVISÕES	11

1 OBJETIVO

O presente Plano de Comunicação tem como objetivo estabelecer diretrizes e procedimentos para otimizar o fluxo de comunicação, em conformidade ao Plano de Contingência adotado pela Cooperalliança, visando informar consumidores, órgãos públicos, imprensa e sociedade civil em situações relacionadas a interrupções no fornecimento de energia elétrica decorrentes de eventos climáticos severos.

O plano busca garantir que as informações divulgadas sejam objetivas, claras, tempestivas, transparentes e confiáveis, permitindo que os consumidores compreendam as causas das interrupções, acompanhem a evolução dos atendimentos e tenham previsibilidade quanto ao restabelecimento do fornecimento de energia elétrica.

Também estabelece procedimentos específicos de comunicação em situações de contingência ocasionadas por eventos climáticos severos e/ou extremos, em conformidade com a Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025.

2 BASE REGULATÓRIA

Este Plano de Comunicação foi elaborado em conformidade com as diretrizes regulatórias aplicáveis ao setor elétrico brasileiro, sob o manto específico da Resolução Normativa nº 1.137/2025 da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, que visa cientificar os consumidores e a sociedade civil sobre o andamento dos trabalhos de restabelecimento do fornecimento de energia elétrica em condições climáticas severas.

O presente plano considera as exigências relacionadas a:

- Transparência das informações ao consumidor;
- Comunicação em eventos climáticos severos;
- Divulgação de áreas afetadas;
- Atualização periódica das informações;
- Comunicação com órgãos públicos.

3 APLICABILIDADE

O presente plano aplicar-se-á em toda a área de atuação da Cooperalliança, incluindo, mas não se limitando a:

a) identificação: Detecção pelo COD de entrada de reclamações (monitoramento interno);

b) registro: Consolida-se pelo número de Unidades Consumidoras atingidas, atualizando-as a cada 30 minutos.;

c) tratamento da comunicação por interrupções no fornecimento de energia elétrica: As equipes de campo detectam as possíveis causas da interrupção de energia elétrica, calculando aproximadamente o tempo de retorno.

d) comunicação: Despacho de mensagens automáticas por regiões por meio dos canais oficiais a cada 15 minutos com causa ou 1 hora sem causa.

O plano estabelece os fluxos de comunicação interna e externa, envolvendo as seguintes áreas:

- Centro de Operação e Distribuição – COD;
- Atendimento ao Consumidor;
- Comunicação Institucional;
- Gerências Operacionais;
- Diretoria Executiva.

4 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE COMUNICAÇÃO

4.1 Centro de Operação da Distribuição – COD

O Centro de Operação da Distribuição - COD é responsável pelo monitoramento do sistema elétrico de distribuição e pela consolidação das informações operacionais relacionadas às eventuais interrupções no fornecimento de energia.

4.2 Responsabilidade Funcional do COD:

- Monitorar continuamente as condições do sistema elétrico;
- Acompanhar condições meteorológicas que possam impactar o sistema;
- Registrar e classificar ocorrências de interrupção, sempre em observância ao plano de contingência;
- Consolidar dados sobre unidades consumidoras afetadas;

- Definir e atualizar a previsão de restabelecimento de fornecimento de energia elétrica;
- Repassar as informações operacionais às áreas de atendimento ao consumidor e comunicação.

4.3 Atendimento ao Consumidor – Setor Comercial

Responsável pelo atendimento e relacionamento direto com os consumidores da cooperativa.

Principais atribuições:

- Receber comunicações de falta de energia;
- Registrar as ocorrências no sistema de atendimento (CRM);
- Gerar protocolo de atendimento;
- Repassar as informações ao COD para análise técnica;
- Prestar informações atualizadas aos consumidores

Canais de atendimento:

- Telefone SAC: 0800 600 3030;
- Atendimento presencial (agências em Içara, Balneário Rincão e Jaguaruna);
- Site institucional: www.cooperalianca.com.br;
- WhatsApp: (48) 3461-3200;
- Agência virtual: <https://portal.cooperalianca.com.br/agenciavirtual>;
- Canais digitais da cooperativa (redes sociais).

4.4 Comunicação Institucional – Setor de Comunicação

O setor de Comunicação Institucional é responsável pela divulgação das informações oficiais ao poder público, à sociedade e à imprensa, depois de receber as informações dos setores responsáveis.

Compete ao setor:

- Elaborar e divulgar comunicados oficiais;
- Divulgar informações sobre ocorrências relevantes;

- Coordenar a comunicação com a imprensa em situações de eventos climáticos severos;
- Gerenciar e manter atualizados os canais oficiais da Cooperaliança;
- Dar suporte a Diretoria na comunicação institucional, em situações de crise.

5 COMUNICAÇÃO COM ÓRGÃOS PÚBLICOS

A Cooperaliança manterá comunicação com os seguintes órgãos e entidades, sempre que necessário:

- Prefeituras municipais (Araranguá, Balneário Rincão, Içara e Jaguaruna);
- Defesa Civil de cada município;
- Órgãos Estaduais, quando cabível;
- Serviços públicos essenciais (Bombeiros, Polícia Civil e Militar).

A comunicação ocorrerá em conformidade com a Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025, especialmente em situações caracterizadas como eventos climáticos severos.

Em eventos de grande impacto que não estejam necessariamente vinculados a eventos climáticos severos, a Cooperaliança poderá, a seu critério, realizar comunicações à população sobre o andamento dos trabalhos de restabelecimento do fornecimento de energia elétrica.

6 FLUXO DE COMUNICAÇÃO OPERACIONAL

- O consumidor comunica a interrupção de fornecimento de energia elétrica por meio dos canais de atendimento;
- A ocorrência é registrada;
- O registro automaticamente é encaminhado ao COD;
- As equipes operacionais são acionadas;
- O COD atualiza a previsão de restabelecimento da área atingida;
- As informações são divulgadas imediatamente via SMS aos consumidores e ao setor de comunicação;

- O Setor de comunicação informa consumidores e sociedade em geral, quando aplicável.

7 COMUNICAÇÃO COM A POPULAÇÃO

A Cooperaliança disponibilizará informações atualizadas por meio de seus canais oficiais de comunicação.

Site institucional:

<https://www.cooperalianca.com.br/informacoes-tecnicas/energyview>

Área específica para consulta de interrupções no fornecimento de energia contendo:

- Número de unidades consumidoras afetadas;
- Áreas ou localidades impactadas;
- Horário de início da interrupção;
- Previsão estimada de restabelecimento.

As informações no site serão atualizadas com periodicidade inicial de 30 minutos durante eventos classificados no plano de contingência, prorrogando, se necessária conforme nova previsão dos setores responsáveis.

SMS:

Serão enviadas mensagens aos consumidores contendo:

- Registro da ocorrência
- Previsão de restabelecimento
- Atualização do status do atendimento

SAC 0800 600 3030

O atendimento telefônico gratuito fornecerá informações atualizadas com base nos dados operacionais disponibilizados.

WhatsApp 48 3461 3200

O atendimento via chat boot – Lia fornecerá informações atualizadas com base nas informações operacionais consolidadas pelo COD.

Canais de atendimento:

- Telefone SAC: 0800 600 3030;
- Atendimento presencial (agências em Içara, Balneário Rincão e Jaguaruna);
- Site institucional: www.cooperalianca.com.br;
- WhatsApp: (48) 3461-3200;
- Agência virtual: <https://portal.cooperalianca.com.br/agenciavirtual>;
- Canais digitais da cooperativa (redes sociais).

8 COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES OPERACIONAIS EM EVENTOS CLIMÁTICOS SEVEROS CONSIDERADA CRÍTICA/CRISE

A Cooperaliança adotará estratégia ampliada de comunicação em situações de eventos climáticos severos, garantindo transparência, orientação e atualização constante das informações à população, aos órgãos públicos e à imprensa.

Nível de Contingência	Ação COD – Centro de Operação da Distribuição	Ação Comunicação e Atendimento
N0 - Nível Normal	Rotinas Normais	Rotinas Normais
N1 - Nível de Atenção	Interrupção parcial dos serviços comerciais, se necessário, com remanejamento de recursos pelo COD para atendimento emergencial nas regiões com aumento de demanda.	Comunicação via SMS, URA, e ampliação da capacidade de atendimento + Site Institucional (Energy View permanente).
N2 - Nível Crítico	Interrupção total dos serviços comerciais, com remanejamento de recursos pelo COD para atendimento emergencial nas regiões com aumento de demanda.	N1 + Redes Sociais + Imprensa + Site Institucional (Energy View permanente).
N3 - Nível Crise Operacional	Interrupção total dos serviços comerciais, com remanejamento de recursos pelo COD para atendimento emergencial nas regiões com aumento de demanda e acionamento do termo de cessão emergencial.	N2 + Comunicação com Poder Público + Radio / TV + Site Institucional (Energy View permanente).

CANAIS OFICIAIS DE COMUNICAÇÃO

- Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC;
- Whatsapp;
- Telefonia corporativa;
- E-Mail;
- SMS;
- Site Institucional;
- Agência Virtual.

DAS RESPONSABILIDADES DO SETOR DE COMUNICAÇÃO

Ao setor de comunicação é atribuído:

- Preparar comunicados preventivos sempre que houver risco relevante de impacto no fornecimento de energia.
- Divulgar informações oficiais sobre ocorrências, interrupções e ações em andamento.
- Manter alinhamento permanente com o Coordenador do PLANCON, COD, Engenharia, Gerência Comercial e Diretoria Executiva.
- Atualizar os canais oficiais da Cooperalliança conforme a evolução do evento.
- Preparar orientações aos consumidores sobre segurança e canais de atendimento.
- Evitar a divulgação de informações técnicas não confirmadas.
- Padronizar as mensagens divulgadas em todos os canais.
- Monitorar questionamentos, repercussões e demandas relevantes dos consumidores.
- Apoiar a gestão da comunicação institucional durante eventos de grande impacto.
- Registrar as comunicações emitidas durante a contingência.

ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

As informações serão atualizadas conforme a condição operacional do COD e orientações da Área de Engenharia e/ou Técnica, responsável por manter o Setor de Comunicação permanentemente informado para realização das divulgações aos consumidores e canais institucionais.

A comunicação interna entre Área de Engenharia, Técnica e Setor de Comunicação ocorrerá por meio de canal direto, por telefone e/ou whatsapp, exclusivo.

MODELOS DE COMUNICAÇÃO

Os comunicados destinados aos órgãos públicos, à imprensa, consumidores e sociedade civil seguirão o padrão institucional da Cooperalliança e serão realizados pelos meios previstos neste plano, sempre com base nas informações operacionais repassadas pela Área de Engenharia e/ou Técnica e em conformidade com a Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025.

DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Comunicação reforça o compromisso da Cooperaliança com a transparência, a qualidade da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica e o cumprimento das diretrizes regulatórias estabelecidas pela ANEEL.

A implementação deste plano demonstra o alinhamento da Cooperaliança às diretrizes da Resolução Normativa ANEEL nº 1.137/2025, fortalecendo sua capacidade de resposta em situações de eventos climáticos severos, promovendo melhoria contínua no atendimento aos consumidores e associados.

O presente plano poderá ser revisado sempre que necessário, visando garantir aderência às normas regulatórias e aperfeiçoamento contínuo dos processos de comunicação e atendimento.